



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2604056400100043301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Pan S.A

Nome Fantasia: Banco Pan

CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência: Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional: 0800 776 9595

E-mail Institucional: atendimento.procon@grupopan.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/05/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qpt-nwee-cnd>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO - **CNPJ/CPF:** 666.394.173-91

Endereço: Rua 52 - 195 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140

Telefone: (85) 98747-8721

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possui empréstimo consignado junto ao Banco Pan, vinculado ao benefício assistencial (BPC) de seu filho.

Afirma que, ao receber o cartão, acreditava que poderia utilizá-lo para compras com posterior pagamento por meio de faturas mensais. No entanto, passou a identificar descontos sob a modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC), os quais não teriam sido devidamente esclarecidos no momento da contratação, especialmente quanto à realização de descontos diretamente no benefício de seu filho.

Aduz que não concorda com a forma de cobrança, tendo em vista que os valores descontados aparentam não reduzir significativamente o saldo devedor, gerando a percepção de dívida contínua. Informa, ainda, que tentou contato com a instituição financeira para negociação e regularização da forma de pagamento, porém não obteve êxito, sob a alegação recorrente de indisponibilidade do sistema.

Diante da ausência de solução, a consumidora buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, ao final, a realização de acordo que possibilite a quitação integral da fatura do cartão, em condições claras e adequadas.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____